

# Uitkomsten van het patiënttevredenheidsonderzoek over onze praktijk

## Huisartsenpraktijk Middelwijck

Datum aanmaakrapport: 18-06-2024

Periode van 1-1-2024 tot en met 17-06-2024

Het aantal patiënten dat bij de analyse betrokken was: 30.

### Gebouw

De patiënten gaven aan tevreden te zijn over de wachtruimte en de praktijk. Ten opzichte van de uitkomsten van de enquête 3 jaar geleden, is er een forse verbetering in geluidsisolatie vanuit de spreekkamers en de balie. Het speelgoed in de onze wachtkamer wordt minder goed gewaardeerd.

*Reactie van ons als praktijk:*

*'We zijn blij met de verbeteringen sinds de verbouwing in 2022. Het klimaat in de praktijk is beter te beheersen. De wachtkamer heeft geen open verbinding meer met de hal en gang, zodat er minder flarden van gesprekken kunnen worden opgevangen.*

*We gaan inventariseren wat er aan speelgoed in de wachtkamer kan worden vervangen of toegevoegd. Helaas is er niet zoveel ruimte in de wachtkamer voor een speelgoed.'*

### Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Onze patiënten geven onze bereikbaarheid en beschikbaarheid bij spoed een maximale score. Bij het bellen van de praktijk geeft 42,9% van de respondenten aan vaker dan 1x een antwoordapparaat te krijgen. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon wordt ingeschat door de respondenten op 8 minuten.

*Reactie van ons als praktijk: 'Bij onze praktijklijn hoort de patiënt altijd eerst een antwoordapparaat met een keuzemenu. De patiënt kan gedurende 2,5 uur per dag niet kiezen voor de optie een assistente te spreken (indien geen spoed). Ook kan het zijn dat de patiënt in de wacht staat, alvorens hij/zij een assistente kan spreken.'*

Onze patiënten zijn over het algemeen tevreden over de spreekuurorganisatie. We worden gelijk aan de referentie praktijken beoordeeld.

De telefonische bereikbaarheid is minder goed beoordeeld dan 3 jaar geleden. De assistente wordt door een deel van de patiënten (24,1%) gezien als een belemmering om de huisarts te spreken.

*Reactie van ons als praktijk: 'De assistente heeft als taak, te bepalen of patiënten een afspraak met de huisartsen nodig hebben, en hoeveel spoed dit heeft. Als iedere patiënt, die de assistente spreekt, een afspraak bij de huisarts zou krijgen, zou de wachttijd voor een afspraak oplopen tot enkele maanden. Om de toegankelijkheid tot de huisarts goed te houden, moet de assistente selecteren. Gelukkig kan zij vele patiënten helpen met advies of een afspraak op het assistente spreekuur.'*

*We doen er alles aan om de telefonische bereikbaarheid van onze praktijk te verbeteren. Vaak worden extra (inval)assistentes ingezet. We geven meer aandacht aan de mogelijkheid om gebruik te maken van het elektronisch patiëntenportaal; online kunnen afspraken worden gemaakt en recepten worden aangevraagd. Via beveiligde email (e-consulten) kunnen vragen aan de huisartsen en praktijkondersteuners worden gesteld.*

Momenteel geeft 42% van de respondenten aan geregeld een andere huisarts te krijgen (tov 26% in de referentiepraktijken). Bij de enquête van 3 jaar geleden was dit percentage veel lager (7,4%).

*Reactie van ons als praktijk: 'We vinden continuïteit in de zorg voor onze patiënten erg belangrijk en betreuren dat patiënten momenteel veel verschillende artsen krijgen. De belangrijkste reden hiervan is ziekte van één van de vaste huisartsen. We zoeken naar een nieuwe vaste arts, zodat patiënten weer hun eigen huisarts kunnen krijgen.'*

### **Team: delegatie en samenwerking**

De helft van de respondenten vond dat de huisarts meer kan delegeren. Dit percentage verschilt niet van de referentiepraktijken.

De behandeling door de waarnemer werd zeer positief beoordeeld.

De hulpverleners in de 1<sup>e</sup> lijn zouden beter van elkaars behandeling op de hoogte kunnen zijn, vindt 70,6% van de respondenten (t.o.v. 62% in de referentiepraktijken).

*Reactie: 'Helaas krijgen we geregeld geen terugkoppeling over behandelingen bij bijvoorbeeld fysiotherapeuten of oefentherapeuten. We doen ons best om de communicatie hierin te verbeteren. Verder vragen wij de patiënt zelf ook, om zorgverleners in de 1<sup>e</sup> lijn te vragen informatie over de voortgang van de behandeling, te sturen naar de huisarts.'*

### **Klachtregeling**

Slechts 42% van de respondenten weet waar ze terecht kunnen met een klacht.

*Reactie: 'Hier kunnen we misschien meer aandacht aan geven in de wachtkamer, alhoewel het al op wachtkamerscherf voorbij komt. Ook op de site kan de patiënt informatie vinden over onze klachtregeling.'*